

**ANALISIS SWITCH INTENTION PADA APLIKASI TAKSI
ONLINE DI JABODETABEK**

DEZSANDRA RAENAL ABDILLAH

8215161790



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Penelitian ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk
mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2021

***SWITCH INTENTION ANALYSIS ON THE ONLINE TAXI
APPLICATION IN JABODETABEK***

DEZSANDRA RAENAL ABDILLAH

8215161790



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This research was written to fulfill one of the prerequisites for obtaining a Bachelor of Management degree at the Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta

**BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dezsandra Raenal Abdillah _____
NIM : 8215161790 _____
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / S1 Manajemen _____
Alamat email : dezrandraena@gmail.com _____

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyatakan untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Switch Intention Pada Aplikasi Taksi Online di Jabodetabek

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

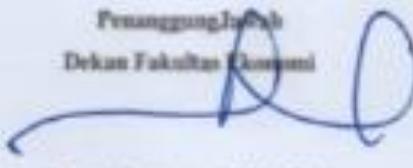
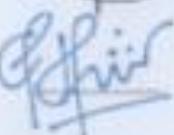
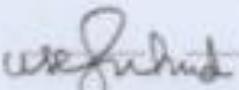
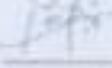
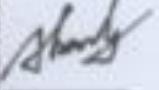
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Maret 2021



(Dezsandra Raenal Abdillah)

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI				
<p style="text-align: center;">Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi</p>  <p style="text-align: center;">Dr. Atri Saptomo, SE, MM, A NIP. 197207152001121001</p>				
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal	
1	M. Eko Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. NIP. 197201252002121002 (Ketua)			
2	Ba Febrilia, SE, M.M. NIP. 198702092015042001 (Sekretaris)			
3	Usep Subud, M.Si., P.J.D. NIP. 197002122008121001 (Pengaji Ahli)			
4	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 1)			
5	Shandy Aditya, B.I.B., MPBS. NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)			
<p>Nama : Dezsundha Ramal Abdillah No. Registrasi : K215161790 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 09 Februari 2021</p> 				

Catatan : - diketik dengan font times new roman ukuran 12
- ditandatangani dengan tanda tangan atau dengan bantuan wajah tangan

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Dezsandra Raenai Abdillah

NIM: 8215161790

ANALISIS SWITCH INTENTION PADA APLIKASI GO-CAR DI JABODETABEK

Dezsandra Raenal Abdillah

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

E-mail: dezandraraenal@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi *Go-car*, menguji secara empiris pengaruh kegunaan terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi *Go-car*, menguji secara empiris pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi *Go-car* dan menguji kepuasan pelanggan terhadap niat untuk beralih pada aplikasi *Go-car*. Penelitian ini dilakukan di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (JABODETABEK) dan menggunakan teknik *purposive sampling* sedangkan pengumpulan data menggunakan teknik kuisioner, SPSS, dan Amos SPSS adalah merupakan alat untuk pengelolaan data. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas layanan, kegunaan dan harga memiliki pengaruh langsung yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh terhadap niat untuk beralih dengan arah yang negatif.

Kata kunci : *Go-car, Gojek, price, service quality, switch intention , usefulness, customer satisfaction.*

SWITCH INTENTION ANALYSIS OF GO-CAR APPLICATIONS IN JABODETABEK

Dezsandra Raenal Abdillah

Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta

E-mail: dezandraraenal@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is: empirically testing the effect of service quality on customer satisfaction, usefulness on customer satisfaction, price on customer satisfaction and also empirically testing customer satisfaction on the switch intention to online taxi applications. This research was conducted in Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi (JABODETABEK) and used purposive sampling techniques while data collection used questionnaire techniques, SPSS, and Amos SPSS is a tool for data management. The result of this research is service quality, usefulness, and price has a direct and insignificant effect on customer satisfaction. In addition, customer satisfaction also has an influence on the switch intention in a negative direction

Keywords : Go-car, gojek, price, service quality, switch intention , usefulness, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rahmat yang diberkati Allah SWT atas rahmat dan karunianya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan kerabatnya. Serta kepada semua pihak yang telah mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian dengan judul “Analisis *Switch Intention* Terhadap Aplikasi *Go-car* di Jakarta” penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan penelitian ini peneliti mendapatkan bantuan dan juga dorongan dari berbagai pihak, terutama orang tua penelitian yang telah mendukung, mendoakan dan juga membantu, baik secara material maupun moral. Selain itu pada kesempatan kali ini peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri jakarta.
2. Dr. Suherman, SE., M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing I dalam penyusunan SUP dan Penelitian.
4. Shandy Aditya, BIB, MPBS Selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan SUP dan Penelitian.
5. Laelasari selaku Ibu dari peneliti yang selalu mendukung secara moral, material dan dukungan.

6. Dr. Acdha Ferdian, M.KK, M.M selaku ayah dari peneliti yang selalu mendukung secara moral dan kebijaksanaannya.
7. Teman-teman mahasiswa Manajemen 2016, kakak tingkat dan khususnya Manajemen A 2016, yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan laporan Skripsi .
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu kelancaran peneliti dalam melaksanakan laporan Skripsi ini.

Peneliti Menyadari dalam penulisan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun terhadap peneliti. Semoga Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dan khususnya bagi pembaca penelitian ini serta bagi pembaca umumnya.

Jakarta, 8 Juni 2020

Peneliti